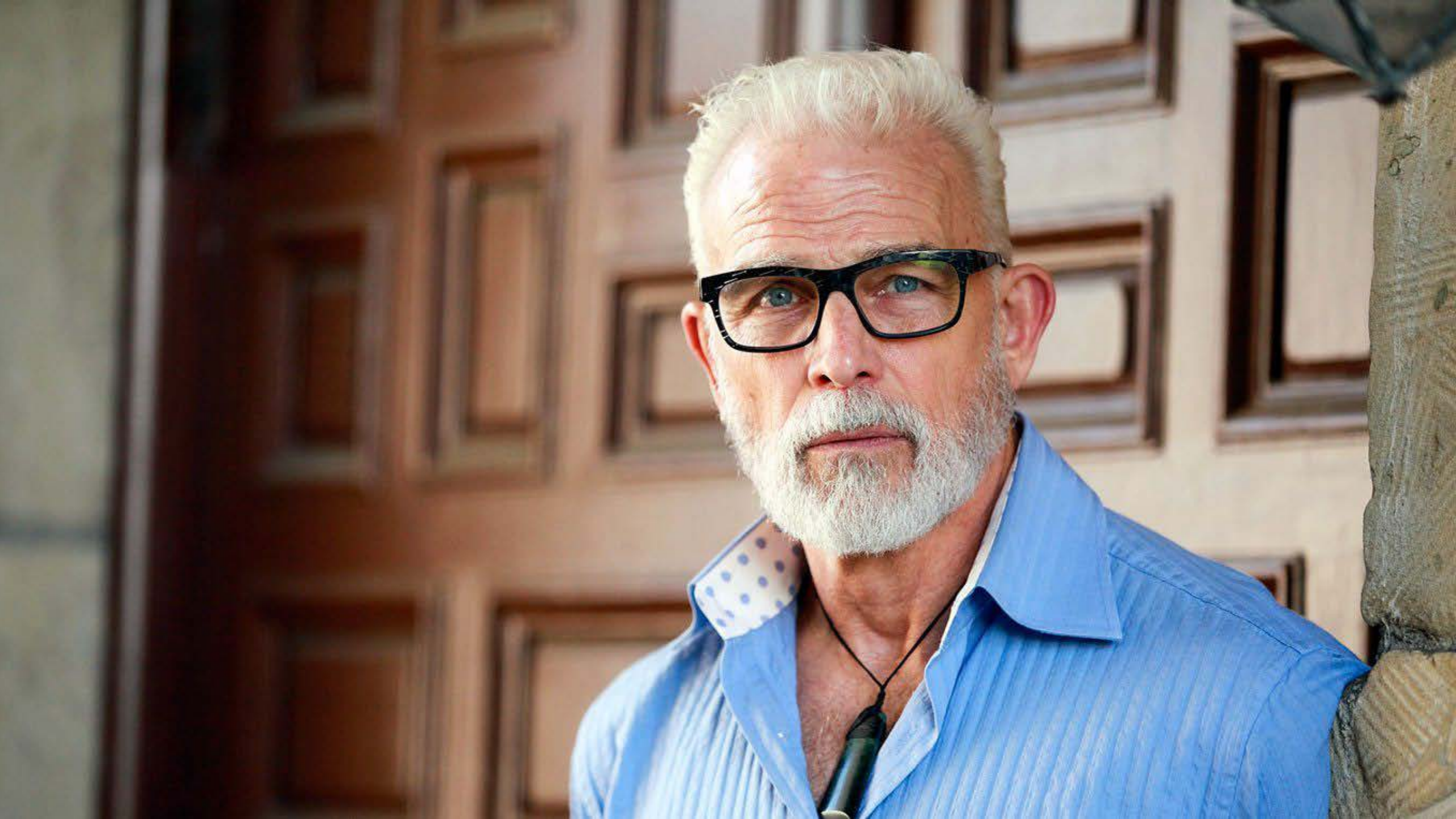
Цифровой язык тела

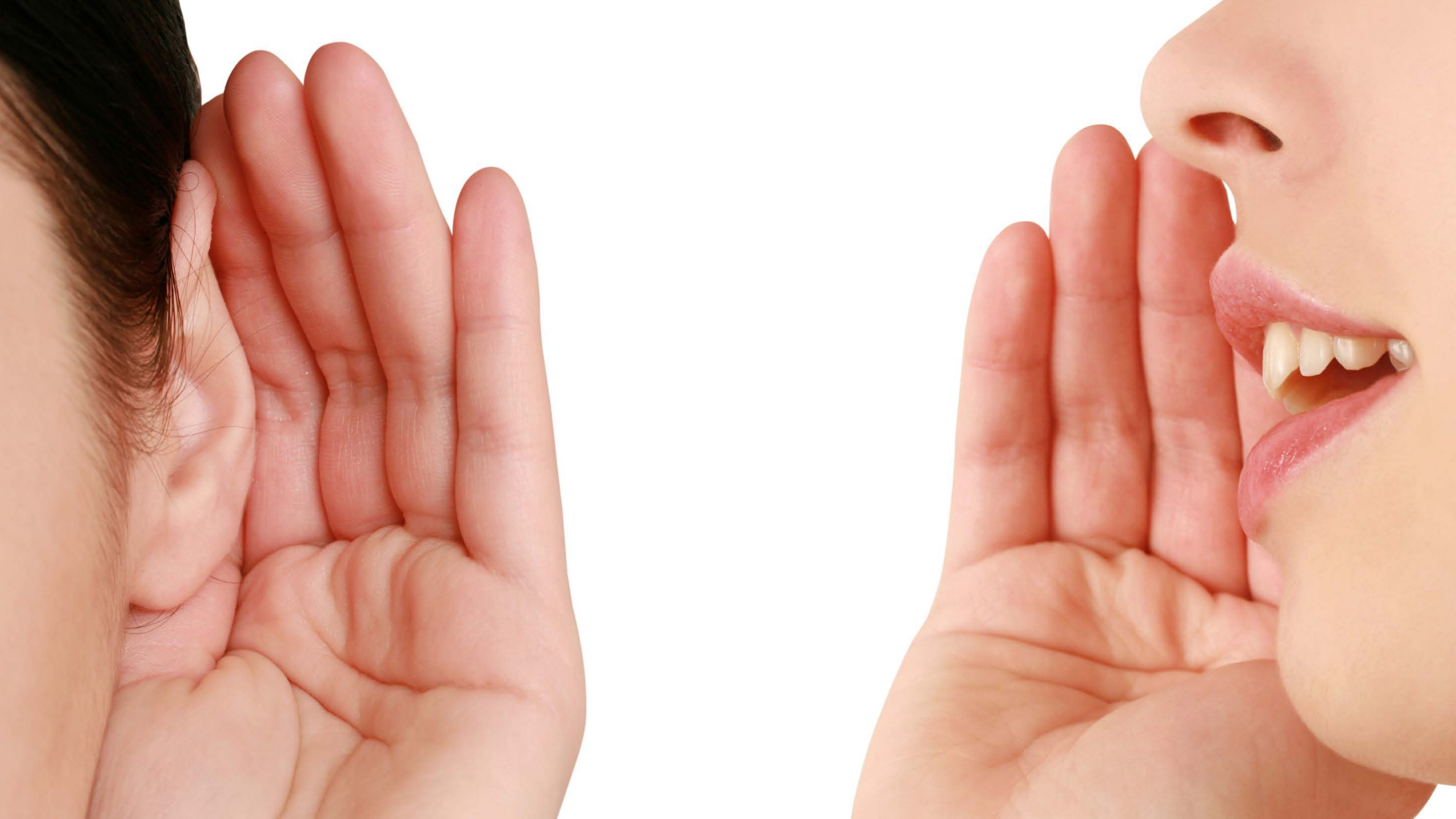
Oracle Marketing Cloud

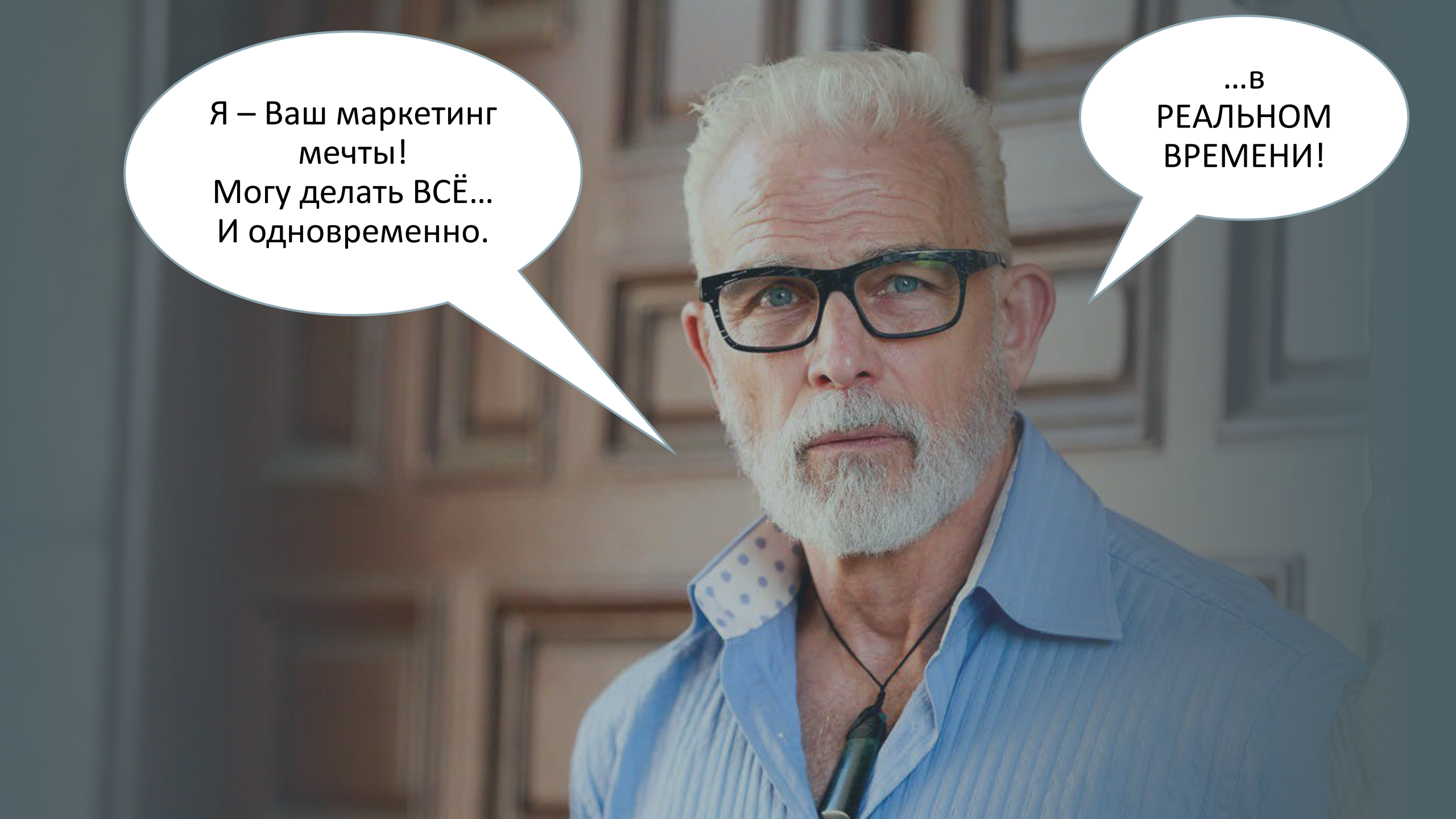
Сергей Чарышников
CX & CRM
15 марта 2017

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |






Я – Ваш маркетинг мечты!
Могу делать ВСЁ…
И одновременно.
…в РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ!

Я – МОНСТР
автоматизации
маркетинга!

Ок…
ДОСТАТОЧНО!

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Я знаю!
Я понимаю!

Разрозненные данные не дают привлекать Идеальных Клиентов

Данные не интегрированы, что делает сложнее нацеливание на правильных клиентов

82%

маркетологов ощущают недостаток централизованного представления о взаимодействиях с клиентами

.06%

Средний коэффициент перехода по баннерной рекламе

Результаты

- **Ниже показатели привлечения и конверсии**
- **Ниже возврат на баннерную рекламу**

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Источник: Forrester and eMarketer

Неправильное общение с клиентами распространяется по каналам

При перемещении клиентов по цифровому пейзажу бренды их не узнают и относятся как к новым

ВЕБ

Клиент покупает наушники

МОБИЛЬНЫЙ

Получает благодарственное письмо по эл. почте

Через 2 дня

ОТОБРАЖЕНИЕ

Предлагается купить уже купленные наушники

78%

клиентов не получают последовательного общения по каналам. - Accenture

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Ок…
ДОСТАТОЧНО!

РЕЗУЛЬТАТЫ

94%

клиентов прерывают взаимоотношения в результате нерелевантных баннеров или акций

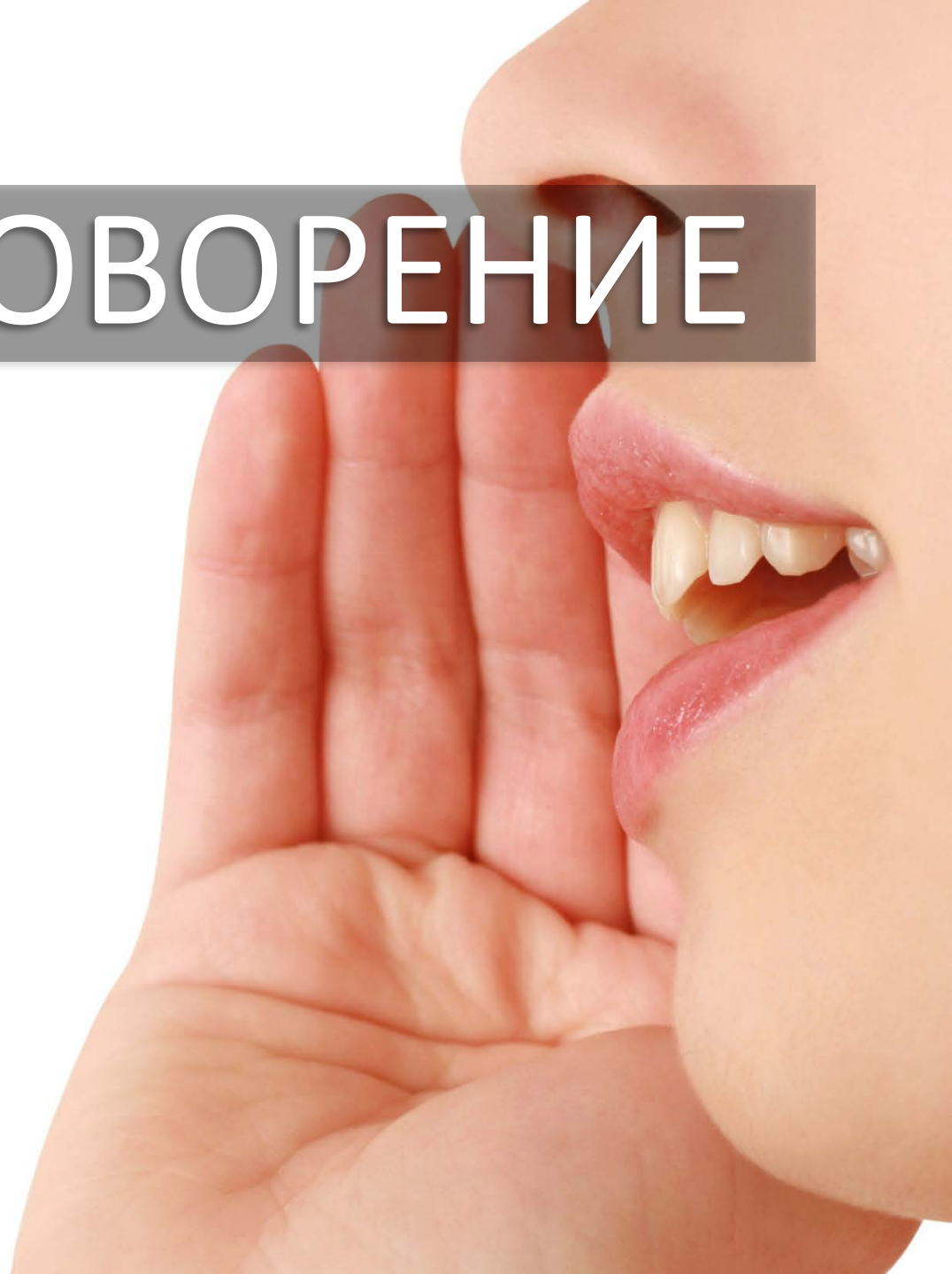
Source: Blue Research

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

ОТКРЫТОСТЬ

СЛУШАНИЕ


ГОВОРЕНИЕ

Слушание

Выделение наиболее релевантной информации от ключевых клиентов.

Знайте, что вы слушаете:
Идите за самыми ценными клиентами

Точность

Потребность: Лучший таргетинг в отрасли
Повысьте эффективность использования средств массовой информации и коэффициент конверсии

Потребность : Связь онлайн и оффлайн
Подключайтесь к взаимодействиям оффлайн-покупок

Потребность : Максимизация существующих маркетинговых активов
Используйте свои маркетинговые и CRM-инструменты для расширения пула идентификаторов

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Быстро реагируйте на то, что вы видите в действиях клиентов

Адаптивность

- ✓ **Исключите разрозненность в маркетинге**
  Единый холст для оркестрации взаимодействия по различным каналам

- ✓ **Избегайте пути в никуда**
  Поведенческие триггеры выращивают клиентов на каждом шаге жизненного цикла клиентов

- ✓ **Повышайте ценность клиентов**
  Больше зрелых потенциальных клиентов ускоряет циклы сделок и максимизирует размер сделок

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Систематизируйте все разрозненные данные в единую классификацию

Управление данными

- ✓ **Гарантия максимального охвата**
  Самое большое хранилище клиентских данных третьих сторон
- ✓ **Гарантия наиболее полного представления**
  Обогатите свою аудиторию данными и из ваших маркетинговых систем
- ✓ **Приравнивается к конкурентному преимуществу**
  Делитесь данными со своими партнерами и поставщиками для улучшения эффективности маркетинга и рекламы

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Говорение

Ясная коммуникация заслуживает внимания

Мгновенный переход к существующим активам и новым инновациям

Открытость

Экосистема маркетинговых и баннерных технологий

Данные

Приложения

Медиа

Интеграция взаимодейст-вий с клиентом

ПРОДАЖИ **КОММЕРЦИЯ** **СЕРВИС**

67% маркетологов контролирует взаимодействие с клиентами в своих компаниях

-Gartner

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

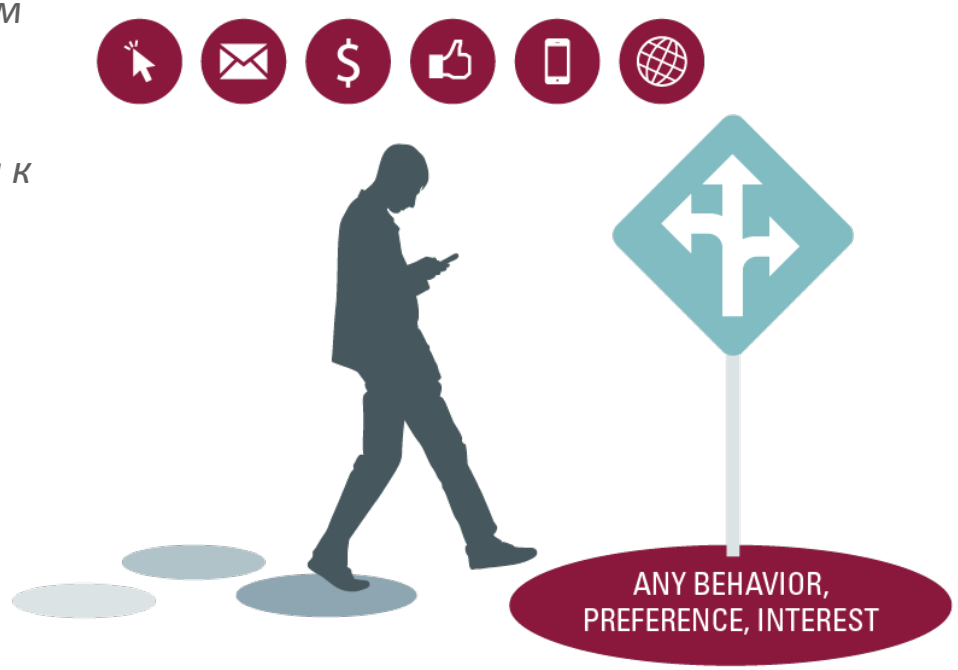
Быстрая оркестрация взаимодействия на основе поведения

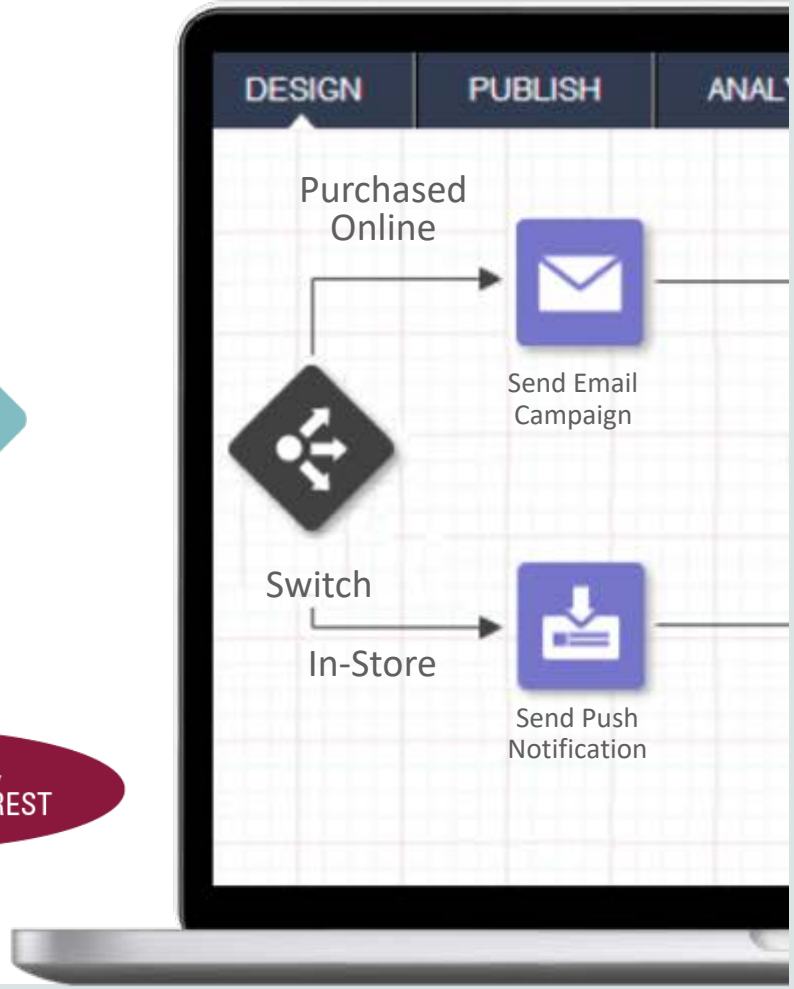
Адаптивность

- ✓ **Исключите разрозненность в маркетинге**
  Единый холст для оркестрации взаимодействия по различным каналам

- ✓ **Избегайте пути в никуда**
  Кампании быстро приспосабливаются к тому, как клиенты действительно перемещаются по миру

- ✓ **Повышайте ценность клиентов**
  Более последовательное общение в жизненном цикле ведёт начальную конверсию и делает лучше дополнительные и перекрёстные продажи





Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Результаты, которые имеют значение

Точность

60%

Снижены расходы на заказ при сопоставления с оффлайн-сегментами

Управление данными

48%

Более эффективные кампании проводятся через похожие модели

Адаптивность

3x

Увеличение дохода в маркетинговых кампаниях, основанных на поведении

Понимание

8%

Увеличение конверсии при покупках за счёт тестирования и оптимизации

Открытость

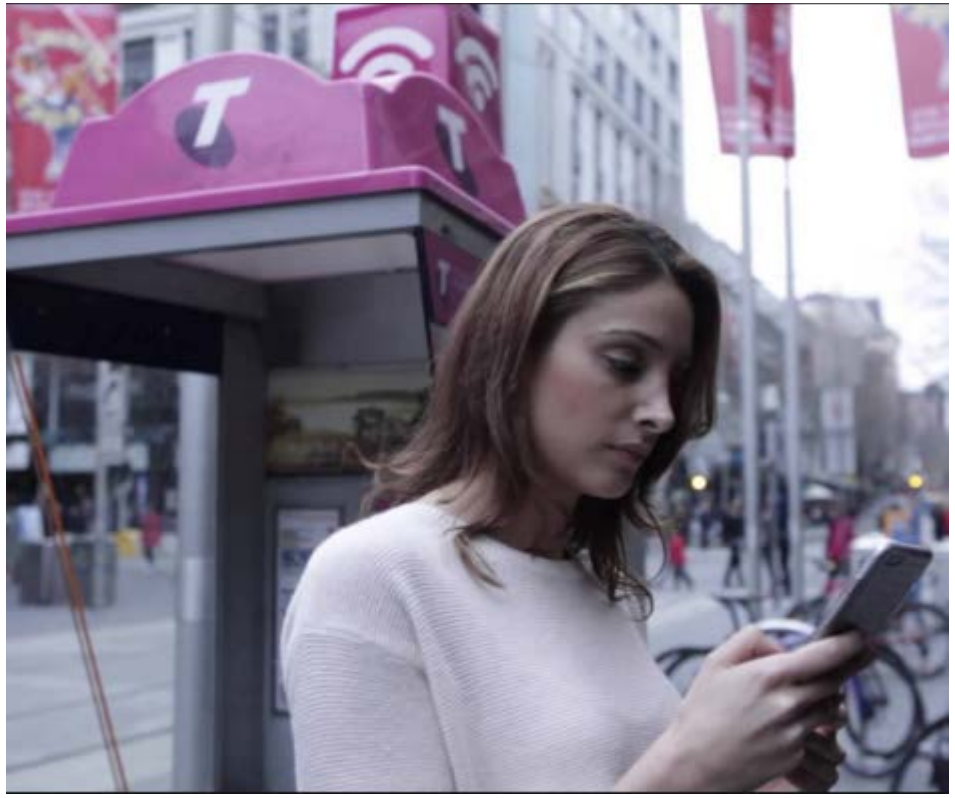
400+

Интеграция AppCloud снижает нагрузку на ИТ-персонал

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Telstra использует динамический контент для персонализации взаимоотношений с клиентами



Бизнес-вызовы

- **Информационные бюллетени по электронной почте слишком общие для различной аудитории**
- **Ограниченная сегментация в списках клиентов**
- **Упущенные возможности общения с клиентами**

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Telstra использует динамический контент для персонализации взаимоотношений с клиентами

Решение

- **Динамический контент**
- **Гиперперсонализация**

Ключевые результаты

21.5%
Увеличение дополнительных доходов

30%
Увеличение количества кликов открытия

20,000
Новых учётных записей клиента

500
Загрузок приложений одного выпуска

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Задачи компании Crew Clothing: Создание более релевантных таргетированных кампаний

Бизнес-вызовы

Растущая конкуренция

С более низкими барьерами выхода новых ритейлеров в онлайн-продажи рынок одежды становится все более конкурентным.

Капитализация по хорошо известному бренду

Из-за возросшей конкуренции Crew Clothing нуждалась в том, чтобы воспользоваться ее сильной репутацией и вознаградить постоянных клиентов.

Недостаток таргетированности и персонализации

Вместо продолжения маркетинга по электронной почте компания хотела использовать более релевантные целевые кампании для увеличения количества конверсий среди текущих клиентов и повторного привлечения потерявшихся.

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Crew Clothing использует сегментацию и повторное привлечение для увеличения конверсий

Решение

- **B2C кросс-канальный маркетинг**
- **Маркетинг с использованием эл.почты**
- **Таргетирование и сегментация**

Ключевые результаты

20%
Увеличение активных клиентов

25%
Снижение ушедших клиентов

75%
Увеличение открытых эл.писем

50%
Увеличение отклика на приветственные эл.письма

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Travel Republic нуждалась в построении более значимых взаимоотношений со своими клиентами

TravelRepublic

Бизнес-вызовы

Нетаргетированные коммуникации

Переход от нецелевых электронных рассылок к целевым программам реального времени для увеличения доли на рынке.

Нет CRM функции

Создание выделенного CRM-ресурса для коммуницирования с клиентами на основе их положения в клиентском пути.

Ограниченное взаимодействие между маркетингом и IT

Создание партнёрств в группах для повышения эффективности и увеличения окупаемости инвестиций.

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Travel Republic запустила целевые маркетинговые программы реального времени в рекордно короткий срок

TravelRepublic

Решение

- **Целевой маркетинг по электронной почте с триггерной автоматизацией маркетинга**

Ключевые результаты

5x

Быстрее создание триггеров в реальном времени

15x

Больше кампаний, проведённых за неделю

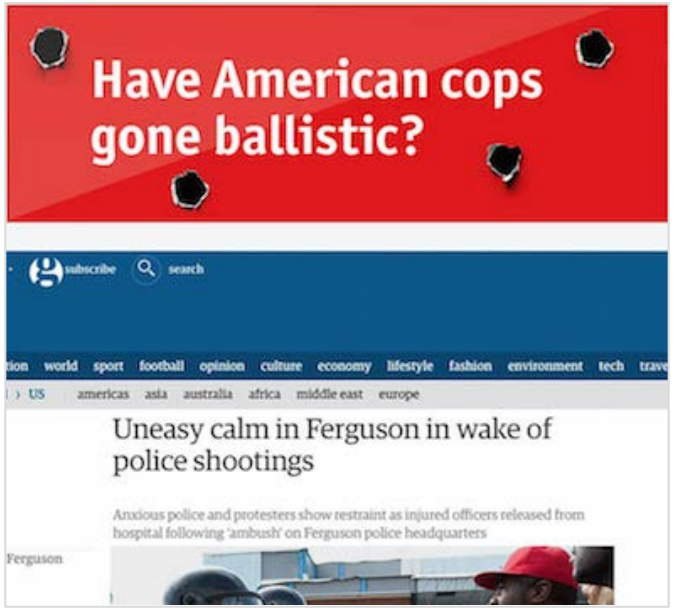
100%

Увеличение числа запросов по электронной почте

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

The Economist должна была расширить свою аудиторию с учётом узнаваемости



Бизнес-вызовы

Увеличение аудитории

Необходимо расширить круг читателей и увеличить количество платных подписчиков на всех рынках.

Повышение уровня узнаваемости бренда

Восстановление голоса The Economist в глазах прогрессивного читателя.

Освоение данных в эпоху цифровых технологий

Организация, анализ и масштабирование огромных объемов сторонних данных для создания рекламной ценности.

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

The Economist повторно рекламирует продажи и достигает рентабельности инвестиций в кампании как 10: 1

The Economist

Решение

- **Платформа управления данными (Data management platform - DMP)**
- **Автоматизация маркетинга с интеграцией с CRM**

Ключевые результаты

50%

Снижение затрат на приобретение

64%

Повышение узнаваемости бренда в США

500%

Целевой показатель кампании за 12 недель

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Как это работает вместе

ORACLE MARKETING CLOUD

Анонимные → **Известные**

Потенц. клиенты и привлечение

Поиск

Ad-реклама

ORACLE DATA MANAGEMENT PLATFORM

Связывание данных и их трансформация в профайлы аудитории

1 2 3 Oracle Data Cloud

Отправка через модель look-alike назад в DMP для перенацеливания и поиска новых клиентов

Конвертация (вебсайт)

ORACLE COMMERCE

ORACLE WEB CENTER SITES

Взаимодействие с клиентами по цифровым каналам

ORACLE MAXYMISER

Нахождение наиболее оптимальных вариантов

Удержание и рост

ORACLE CROSS-CHANNEL ORCHESTRATION

Соцсети

Моб. устр.

Эл. почта

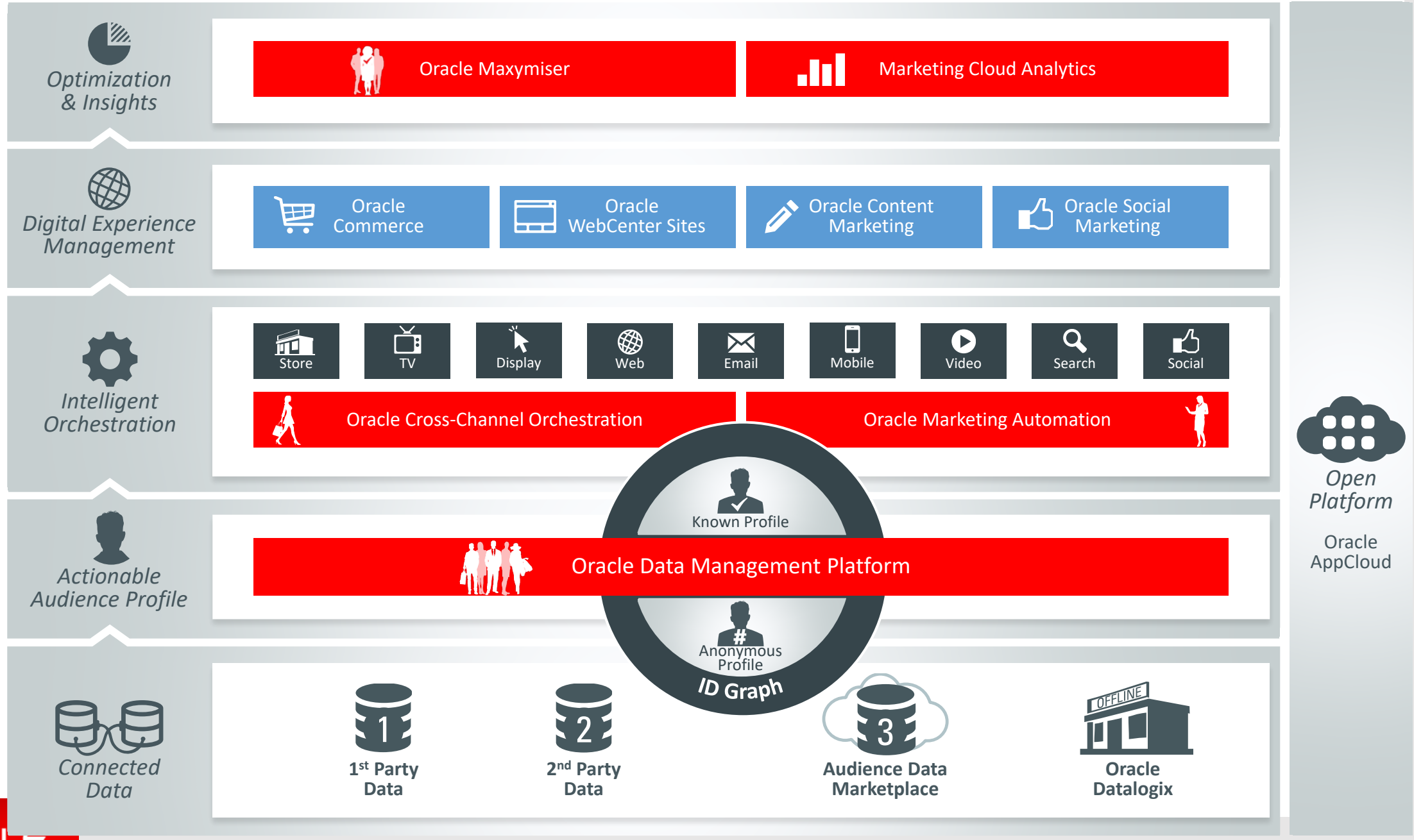
Оркестрация взаимодействия с клиентами по каналам

ORACLE CONTENT MARKETING
ORACLE SOCIAL MARKETING

Использование релевантного контента для вовлечения клиентов

ORACLE

Copyright © 2017 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |



Copyright © 2016 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |